

Klantencase Afterzone.com

Over Afterzone.com



Afterzone.com is een gespecialiseerd contact center voor diensten in de Volkshuisvesting/Vastgoedbranche en de Installatiebranche. Zij verzorgt de opvang van alle voorkomende telefoongesprekken en draagt zorg voor directe vastlegging in de primaire- en/of planningsystemen van haar klanten en de afhandeling richting derden.

Business probleem

Tot voorkort deelde Afterzone.com een aantal zaken zoals telefooncentrale en scriptingsysteem met meerdere contact centers. Toen de strategische keuze was gemaakt om de klanten vanuit een volledig zelfstandige setting te faciliteren, moest het bedrijf binnen zes weken een 24/7 uur contact center inrichten. Afterzone.com werkt vanuit twee vestigingen, de hoofdvestiging in Almere, een nevenvestiging in Velsen en een aantal thuiswerkplekken. Medewerkers kunnen via de pc inloggen en zo mee bellen.

Geboden oplossing

In samenwerking met @Voicetec is een Avaya Communication Manager in combinatie met de dialoogondersteuning van CallScripter geïnstalleerd en geïmplementeerd. Voor de thuiswerkplekken is gekozen voor een regionale spreiding om zo beter aan te kunnen sluiten op specifieke wensen van opdrachtgevers ten aanzien van de door hen gewenste klantbenadering. Thuiswerkplekken bieden daarnaast de mogelijkheid om snel en flexibel in te spelen op calamiteiten en extra doorschakelingen. De medewerkers van Afterzone.com kunnen voor de beantwoording van de klantvragen, variërend van informatieverzoeken tot storingsmeldingen, direct gebruik maken de applicatie die @Voicetec heeft ontwikkeld op basis van CallScripter. De duidelijkheid in de dialoog levert een grote meerwaarde op voor de snelle communicatie naar de verschillende opdrachtgevers (woningcorporaties en installateurs) die klant bij Afterzone.com zijn. Zij biedt de communicatiediensten voor melding van reparaties, storingsmeldingen en onderhoud zowel binnen de kantooruren als daar buiten. Een 24/7 beantwoording van de telefoonlijnen is hierdoor gewaarborgd.

Resultaten

'Dankzij onze relatie met @Voicetec zijn wij in staat geweest om onze bereikbaarheid zonder onderbrekingen te handhaven in de hectiek van het binnen 6 weken verzelfstandigen. Juist op de cruciale onderdelen als klantinteractie en contact center scripting heeft @Voicetec de ondersteuning geleverd waaraan we op dat moment behoefte hadden. Wij zijn niet uit de lucht geweest en dat is voor een 24/7 geopend bedrijf als Afterzone.com cruciaal. Doordat de implementatie en begeleiding met kennis van zaken is gebeurd, zijn wij in staat geweest de continuïteit ook voor de klanten van onze opdrachtgevers te waarborgen. In ons streven om met onze opdrachtgevers op basis van partnerschap vorm en inhoud te geven aan kwalitatieve communicatiediensten, hebben we gemerkt dat @Voicetec hier goed bij aansluit. Met @Voicetec hebben wij op eenzelfde basis kunnen werken en het partnerschap invulling kunnen geven. Door onze keuze voor CallScripter zijn er voor ons direct nieuwe kansen ontstaan. Naast een goede afhandeling van ons inbound verkeer biedt CallScripter tevens de mogelijkheid om via een enquêtemodule uitbelgesprekken goed vast te leggen. Denk daarbij aan het nabellen van huurachterstanden of tevredenheidsenquêtes. Doordat de scripts snel en eenvoudig op maat kunnen worden gemaakt zijn wij in staat dit soort specifieke zaken heel goed te beheren', vertelt Axel Kok, directeur van Afterzone.com.